

# **LAPORAN**

## **HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NTB**  
**2024**

## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, dan rumah sakit pun telah melakukan upaya berupa inovasi-inovasi pelayanan agar dapat memenuhi keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan yang dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) terus mendorong instansi pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam peningkatan pelayanan public. Untuk itu, setiap unit layanan diminta untuk mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) guna perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.

Kegiatan FKP diharapkan untuk mendapatkan keselarasan antara harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Setiap FKP, untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, instansi pemerintah dapat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

**Direktur RSUD Provinsi NTB**

## DAFTAR ISI

### SAMPUL

KATA PENGANTAR ..... ii

DAFTAR ISI ..... iii

### PENDAHULUAN .....

A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Manfaat .....	1
C. Ruang Lingkup.....	1

### METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	2
B. Penyelenggaraan dan Peserta FKP.....	2
C. Metode Pelaksanaan FKP .....	2
D. Susunan Acara FKP .....	2

### HASIL PELAKSANAAN FKP

A. Identifikasi Masalah.....	3
B. Analisis.....	3
C. Rencana Aksi .....	3

PENUTUP..... 4

### LAMPIRAN

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka evaluasi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB tahun 2024 sesuai dengan hasil evaluasi standar pelayanan minimal rumah sakit maka perlu dilakukan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP). Kegiatan ini melibatkan perwakilan dari Dewan Pengawas Rumah Sakit, OPD terkait, Organisasi Profesi, pelaku usaha, tokoh agama/tokoh masyarakat, dan stakeholder terkait lainnya.

### **B. Tujuan dan Manfaat**

#### 1. Tujuan

Menyampaikan hasil evaluasi pelayanan rumah sakit dan membahas permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan untuk selanjutnya mendiskusikan rencana tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan rumah sakit.

#### 2. Manfaat

Percepatan penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

### **C. Ruang Lingkup**

Kegiatan FKP ini membahas permasalahan terkait pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB yang masih belum optimal.

## **METODOLOGI PELAKSANAAN FKP**

### **A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Kegiatan FKP ini dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 2 Maret 2024 pukul 09.00 wita s.d selesai bertempat di Aula Graha Gemilang RSUD Provinsi NTB.

### **B. Penyelenggaraan dan Peserta FKP**

- Penyelenggara FKP ini diinisiasi oleh Jajaran Manajemen RSUD Provinsi NTB
- Peserta kegiatan FKP melibatkan Pengawas Rumah Sakit, OPD terkait, Organisasi Profesi, pelaku usaha, tokoh agama/tokoh masyarakat, dan stakeholder terkait lainnya.

### **C. Metode Pelaksanaan FKP**

- Kegiatan FKP ini dilakukan dalam bentuk diskusi dua arah untuk mengetahui serta mengidentifikasi permasalahan/masukan/saran dari masyarakat dan stakeholder lainnya terkait pelayanan yang diberikan oleh RSUD Provinsi NTB.
- Kegiatan FKP ini menghasilkan kesepakatan terkait perbaikan yang perlu dilakukan untuk peningkatan mutu pelayanan RSUD Provinsi NTB.

### **D. Susunan Acara**

Waktu	Acara
09.00-09.15 wita	Sambutan dan Pembukaan acara oleh Direktur RSUD Provinsi NTB
09.15-09.30 wita	Penyampaian layanan dan program unggulan RSUD Provinsi NTB
09.30-10.30 wita	Penyampaian permasalahan/masukan/saran dari masyarakat dan stakeholder terkait.
10.30-11.00 wita	Penyampaian kesepakatan dan kesimpulan

## **HASIL PELAKSANAAN FKP**

### **A. Identifikasi Masalah**

Kegiatan FKP ini dilakukan untuk evaluasi pelayanan RSUD Provinsi NTB tahun 2023 serta untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan RSUD Provinsi NTB khususnya terkait dengan tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

### **B. Analisis**

- Melakukan evaluasi internal terkait standar pelayanan di masing-masing unit
- Masing-masing unit melaporkan hasil evaluasi standar pelayanan minimal ke Bidang Pelayanan
- Bidang Pelayanan mengolah data hasil evaluasi semua unit dan memetakan indikator-indikator pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan.

### **C. Rencana Aksi**

- Memetakan permasalahan yang menyebabkan tingkat kepuasan dan waktu tunggu pasien rawat jalan belum sesuai dengan standar
- Membuat rencana tindaklanjut dari masing-masing penyebab permasalahan terkait tingkat kepuasan dan waktu tunggu pasien rawat jalan yang belum sesuai standar serta menetapkan target waktu penyelesaiannya.
- Membuat evaluasi progress perbaikan (realisasi rencana tindaklanjut) oleh masing-masing PIC secara berkala.

## **PENUTUP**

Laporan hasil kegiatan Forum Komunikasi Publik ini menjadi bahan evaluasi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB untuk terus melakukam perbaikan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.



# PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

## RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telepon (0370) 7502424 Mataram  
Kode Post : 83232 Email:rsud@ntbprov.go.id. website:rsud.ntbprov.go.id



### BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

#### RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NTB

Pada hari ini, Sabtu, 2 Maret 2024, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Antrian pasien kanker yang cukup padat	Akan dilakukan pengaturan antrian seoptimal mungkin dengan pengembangan fasilitas layanan secara terus menerus seperti mesin antrian khusus, pendaftaran online dll	Triwulan II 2024
2.	Ketersediaan obat kanker yang terbatas	Akan diupayakan ketersediaan obat-obatan yang disesuaikan kebutuhan pasien	Triwulan II 2024
3.	Pasien kanker dari luar kota kesulitan mendapatkan obat oral yang rutin di minum, yang diakibatkan system finger print	Kebijakan finger print merupakan regulasi dari pihak BPJS	-
6	Fasilitas penunjang medis di daerah terpencil dan ketersediaan SDM dokter Spesialis	Berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah melalui Dinas Kesehatan	-
7	Edukasi ke masyarakat terkait dengan kanker	Tetap dilakukan baik melalui media on line dan penyuluhan secara Off line	Triwulan I 2024
9	Pembangunan rumah singgah dan fasilitas ibadah	Sudah disiapkan oleh pihak RS dan akan tetap diupayakan optimalisasi ke depannya dan berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah	Triwulan III 2024
10	Informasi Tempat Tidur melalui BMS ditampilkan dan terbuka untuk public	Sedang di upayakan terus untuk bisa di update setiap saat dan bisa di akses oleh	Triwulan II 2024

		public / masyarakat	
14	Ketersediaan fasilitas umum untuk di gedung ongkologi (fotokopi, Kamar Mandi, mesin no antrian, kantin makan/minum dll)	Dari RS sudah menyiapkan fasilitas umum seperti photocopy, kantin dan lainnya namun belum menjangkau sampai masing-masing gedung khususnya di gedung ongkologi seperti mesin antrian, fotocopi dan kantin makan/minum	Triwulan III 2024
15	Pelayanan pasien di gedung ongkologi yang tidak sesuai no urut antrian, dan perlunya no antrian khusus untuk pasien dengan keadaan umum lemah/disabilitas	Akan di upayakan oleh pihak RS untuk antrian khusus pasien disabilitas.	Triwulan II 2024

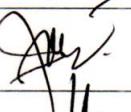
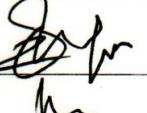
Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Mataram, 2 Maret 2024

**DAFTAR HADIR FORUM KONSULTASI PUBLIK DAN REVIEW STANDAR PELAYANAN  
RSUD PROV. NTB TAHUN 2024**

No.	NAMA	NO HP	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	M. Erwin		L	Biro Hukum Setda Provinsi NTB (Dewar Rsud Prov NTB)	
2.	Hurnain Akmal		L	Dinas Kesehatan Provinsi NTB	
3.	Sri Sulistyowati		P	Lurah Dasan Cermen	
4.	Joni F.W		L	Babinkamtibnas Dasan Cermen	
5.	M. Hizam		L	Dinas Sosial Provinsi NTB	
6.	Stikes Yarsi Mataram		L	Stikes Yarsi Mataram	
7.	Mukhtar SH		L	LKSA Provinsi NTB	
8.	Lalu RiyanA Doddy		L	PPNI Provinsi NTB	

Direktur RSUD Provinsi NTB

Dinas Kesehatan Provinsi NTB

(dr. H. Lalu Herman Mahaputra, M.Kes.,MH)

  
Hurnain Akmal

## DOKUMENTASI PERTEMUAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

### LINGKUP RSUD PROVINSI NTB





## PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telepon (0370) 7502424 Mataram  
Email:rsud@ntbprov.go.id Website:rsud.ntbprov.go.id



### NOTULEN RAPAT

Hari / Tanggal	: Sabtu, 2 Maret 2024
Waktu	: 09.00 s/d Selesai
Tempat	: Aula Grha Gemilang RSUD Provinsi NTB
Acara	: Review Standar Pelayanan Di Lingkup RSUD Provinsi NTB

#### A. Pendahuluan

- Sambutan oleh Direktur RSUD Provinsi NTB yang berisi Upaya Rumah Sakit yang berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit.
- Perlu penyeragaman kebijakan terkait system penanganan pasien dari faskes primes sampai dengan rumah sakit. Fungsi promotive, preventif dilakukan oleh faskes primer.
- Dalam memberikan pelayanan, faskes primer bisa melakukan koordinasi dengan rumah sakit, contoh dalam penanganan kasus kematian ibu dan anak.
- Sambutan Pj. Sekda Provinsi NTB selaku Ketua Dewas yang berisi tentang review standar pelayanan harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjamin pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah dengan standar.
- Presentasi Profil RS dan adanya Perubahan standar pelayanan yaitu penambahan point Finger Print pada proses pendaftaran pasien yang disampaikan oleh Wadir Pelayanan RSUD Provinsi NTB.

#### B. Diskusi

##### 1. Yayasan Kanker Indonesia cabang NTB :

- Masih sering terjadi kekosongan obat injeksi hormonal / obat kemoterapi sehingga menunda jadwal kemoterapi.
- Pasien kanker yang berdomisili di luar Lombok, kesulitan mendapatkan obat oral yang rutin diminum akibat dari kebijakan finger print pasien yang telah diberlakukan oleh BPJS.
- Perlu dibuatkan kartu regimen kemoterapi untuk pasien kanker
- Perlu adanya pengaturan pembagian layanan antara pasien yang akan bertemu dokter, konsul pre op, cek lab dan ambil obat rutin supaya mempersingkat waktu tunggu pelayanan.
- Perlu pemerataan fasilitas penunjang diseluruh poliklinik.

- Perlu digalakkan program sosialisasi tentang deteksi dini kanker.

**2. YLKI :**

- Terkait dengan masalah pembatasan pasien rujukan masih sulit dilakukan dikarenakan terbatasnya alat penunjang dan sdm nakes di RS Kabupaten atau Kota sehingga masih banyak pasien yang harus dirujuk ke RSUD Provinsi NTB
- Perlu dilakukan kunjungan berkala oleh Dokter Bedah Urologi ke Rumah Sakit Daerah di Kabupaten atau Kota sehingga memudahkan pasien untuk melakukan konsultasi
- Perlu adanya pengembangan rumah singgah untuk pasien yang berasal dari luar pulau Lombok (Diusulkan untuk memanfaatkan rumah Dinas Pemprov NTB yang tidak terpakai sebagai rumah singgah dengan sistem sewa)
- Perlu ada komunikasi antara Manajemen RS dengan pengelola rumah singgah untuk mengetahui kekurangan / kendala yang terjadi.
- Perlu adanya publikasi ketersediaan kamar yang bisa diakses oleh Masyarakat.
- Perlu adanya perhatian untuk kasus kematian ibu dan anak
- Mohon penyesuaian atau keringanan biaya Ambulance RS Provinsi NTB untuk pengantaran Jenazah ke Daerah.
- Perlu adanya penambahan Dokter Spesialis Bedah Digestif, Bedah Onkologi dan Orthopedi Anak.

**3. Ketua Yayasan Lombok Independen Disabilitas Indonesia :**

- Perlu adanya tim RSUD Provinsi NTB yang bertugas memonitor kondisi-kondisi di public area (Contoh Lorong RS, Ruang Tunggu )
- RSUD Provinsi NTB harus tegas menghadapi LSM yang mengatasnamakan diri sebagai relawan agar tidak memudah diintervensi.
- Usul untuk Dinas Kesehatan Provinsi NTB perlu penyediaan ODDP disediakan di puskesmas
- Perlu adanya peningkatan pelayanan dengan penambahan rambu-rambu khususnya bagi pasien disabilitas
- Kegiatan Review Pelayanan agar tetap dilakukan dengan melibatkan semua stakeholder

**4. Komunitas Kanker Payudara Lombok:**

- Perlu perhatian terkait kondisi toilet, wastafel, Gorden dll untuk meningkatkan kenyamanan pasien.
- Perlu penyediaan mesin fotocopi di Gedung onkologi .
- Pengaturan nomor antrian di ners station Bedah Onkologi belum optimal dikarenakan pemanggilan pasien menggunakan nama bukan nomor antrian.
- Perlu adanya pemberian prioritas bagi pasien yang menggunakan alat bantu (Brankard atau kursi roda).

- Pemeriksaan evaluasi bagi pasien post kemoterapi yang dilakukan setiap 3 bulan, kiranya dapat dilakukan dalam 1 hari layanan (tidak dibedakan hari antara rontgen, laboratorium dan USG)

## B. KESIMPULAN

1. RSUD Provinsi NTB tetap melakukan Upaya peningkatan kualitas pelayanan antara lain :
  - Kontinuitas ketersediaan Obat khususnya obat kemoterapi.
  - Penambahan SDM Dokter konsultan (saat ini sudah ada 1 dokter bedah yang mengambil Pendidikan Konsultan Bedah Digestif).
  - Penyuluhan tetap di galakkan melalui langsung maupun media.
  - Komunikasi Manajemen RS dengan pengelola rumah singgah sekitar sudah diwakili oleh tim humas RSUD Provinsi NTB.
  - Penyajian informasi ketersediaan kamar agar mudah diakses oleh Masyarakat.
  - Perbaikan dan penambahan fasilitas penunjang untuk meningkatkan kenyamanan pasien.
2. Usulan terkait kunjungan rutin dokter spesialis RSUD Provinsi NTB ke Daerah masih sulit dilakukan dikarenakan terbatas SDM.
3. Penambahan Alat Kesehatan bagi Rumah Sakit Kabupaten/ Kota menjadi kewenangan Pemerintah Daerah masing-masing.
4. Perlu adanya koordinasi seluruh Stakeholder untuk menyediakan rumah singgah pasien.
5. Terkait masalah Rujukan pasien, saat ini Upaya Pemerintah yang dilakukan adalah membuat system layanan pengampuan (Minimal 1 Rumah Sakit Kabupaten/Kota di NTB bisa memberikan Layanan untuk Kasus Kanker, Jantung, Stroke dan KIA).
5. Upaya untuk mengurangi angka kematian Ibu dan Anak telah dibuat system bagi pemeriksaan Kesehatan ibu hamil yang diwajibkan melakukan pemeriksaan minimal 6 kali dengan 2 kali USG di Puskesmas.

Pimpinan Rapat



(dr. Hj. Qomarul Islamiyat, Sp. KJ)



### DAFTAR HADIR

ACARA : Review Standar Pelayanan di lingkup RSUD Provinsi NTB  
HARI/TANGGAL : Sabtu, 2 Maret 2024  
PUKUL : 09.00 Wita - Selesai  
TEMPAT : Aula Grha Gemilang RSUD Provinsi NTB

No.	NAMA	UNIT KERJA/JABATAN	TANDA TANGAN
1	Mella Mellestary	Supervisor / KOTIG	✓
2	M. Afwan	BMO HKR	✓
3	JOM . J. W	blubin jantung	✓
4	abdullah fatouwi	Rabina	✓
5	M. Hizam	Dinas NTB	✓
6	YANE. P. BHIRAWATI	TKI Cab. NTB	✓
7	Dr. Sriwulan	RSUD RW NTB	✓
8	L. Wisnu pradiptha	LIDI foundation	✓
9	MUKHTAR SH	Ketua LKSA LPPN NTB	✓
10	M. YAHYA	LKSNS - BIMA	✓
11	Ulaikam	Bed R	✓
12	dr. Nyoman Wiguna Eksa Kasih Pelgrim	Umum	✓
13	Siti Latifah	Umum	✓
14	dr. Septo Sutarto	(DI WI) NTB	✓
15	Baiz Ev	BCSL	✓
16	Ni MD MULIYANI	IBI PD NTB	✓
17	Sri Suliswardi	Lurah Dasan Cermen	✓
18	Siti Utan. DR	PERMASI	✓
19	L. Dedy setene	PPNI NTB	✓
20	DINI NOORAWATI, S.Si Apt	PD IAI NTB	✓
21	Dwi Cahyowati	Re. Sambut	✓
22	Haila Failia	Umum	✓
23	SITI QATHATUROHMANI	R. Ade / Riwang	✓
24	LALU WIRYA	ADC SEKDA PROV	✓
25	Putri fm	Informasi	✓
26	Hurnaini Akmal	Dikes Prop. NTB	✓
27	Sitti Syuraini	Bid. Organisasi	✓
28	Mardiyati, S. Kep. NS	✓	✓



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telepon (0370) 7502424 Mataram  
Email:rsudi@ntborov.go.id Website:rsud.ntborov.go.id



No.	NAMA	UNIT KERJA/JABATAN	TANDA TANGAN
29	IKAU SALIM Msi	Pj. SEKDA NTB	
30	dr HL HERMAN MAHAMUTRA	Direktur RSUDP	
31	Tito Nurkin Andang	Humas	
32	Eug Aprianti	IPPM	
33	Sri wahyuningish	MPP	
34	Ahmadi ,S .Adm	Umum & Kehumasan	
35	Yuanita Mulyanyi Utami	Sifap	
36	Dian Avilia Asri	Irza	
37	Sukriani	BAS . Pelayanan	
38	Ali Fitri ,SE	Keuangan	
39	Agus Sadde	SDM	
40	Ekonati Sirkartiningish	SDM	
41	Ruchiyatul Mawadni	Perencanaan	
42	Ni Nengah Sudarmi	Perecalan	
43	Tes NAFilah	Kabid Diklat	
44	Ni Komang Dewi Handayani	Diklat	
45	BQ. Sulih Rubi	Morev	
46	Wiwik Windi W	Umum & Kehumasan	
47	DR. Roham	Dikent	
48	Hartini Mansyur	Diklat	
49	Anggun Sapti	SOM	
50	Dr. Qomarul	Widya	

PIMPINAN RAPAT

dr. Qomarul